



Bilag 4

Udviklingen på udsatteområdet i perioden 2017-21

På BIU-mødet den 14. dec. 2020 efterspurgt Socialdemokratiet i forbindelse med dagsordenspunkt 3: *Evaluering af lavere sagsstammer* en oversigt over resultaterne af Flere skal med 1 og 2 sammen med en oversigt over bevillingsbortfald til brug for budgetseminaret.

Dette notat beskriver den overordnede udvikling, der er sket på udsatteområdet i København fra 2017 og frem til i dag. Bilag 5 indeholder en beskrivelse af de kvantitative resultater af "Flere skal med" (FSM) 1 og 2 og bilag 6 indeholder en oversigt over bevillingsudløb vedr. lavere sagsstammer og Flere skal med 2 i perioden 2021-22.

Udviklingen på udsatteområdet i perioden 2017-21

I løbet af de seneste fire år er der sket en markant udvikling af indsatsen for udsatte borgere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Med afsæt i politiske aftaler som "Handleplan for førtidspension og fleksjob" (2018) samt satspuljeinitiativerne "Flere skal med" (2017 & 2019) er der blevet tilført betydelige midler til en forbedret indsats for udsatte borgere. I praksis er midlerne blevet brugt til at finansiere lave sagsstammer for aktivitetsparate, der er fyldt 30 år. Initiativerne og de lavere sagsstammer har muliggjort en mere virksomhedsrettet, individuel og ressourceorienteret tilgang til borgerne.

Perioden forud for "Forsøg med lavere sagsstammer" og "Flere skal med"

2017

- Færre borgere i KK havde deltaget i en aktiv indsats, herunder et virksomhedsrettet forløb, to år forud for FSM1 sammenlignet med landsplan (KK: 22 pct., landsplan: 36 pct.)
- KK havde mange klagesager og borgerdemonstrationer. Et centralt tema i klagesagerne var, at borgerne ikke kunne få kontakt til deres sagsbehandlere, og at de oplevede hyppige sagsbehandlerskift.
- KK havde den største andel aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere samt laveste andel af tilkendelse af førtidspension, fleksjob og ressourceforløb i landet.
- KK nedsatte en taskforce for førtidspension og fleksjob, der skulle af-dække området og komme med anbefalinger ift., hvordan der kan arbejdes bedre med området.

2018

11. februar 2021

Sagsnummer
2021-0020239

Dokumentnummer
2021-0020239-3

- Taskforcen for førtidspension og fleksjob fandt, at sagsbehandlere i KK havde et højere antal sager pr. medarbejder i forhold til andre kommuner.
- I forbindelse med taskforcen blev der lavet en praksisundersøgelse af KK, der viste behov for øget fremdrift i borgersagerne, og at afgørelser i en del sager kunne træffes tidligere.

Udviklingen er vendt, men der er stadig et stykke vej endnu

Jobcenter København er nået langt med at få udsatte borgere i job, uddannelse og småjob samt få borgere, der er i målgruppen for førtidspension og fleksjob, afklaret. Fra december 2017 til december 2020 er antallet af aktivitetsparate modtagere af kontanthjælp og overgangsydelse, der er fyldt 30 år, i Københavns Kommune reduceret med knap 3.900 fuldtidspersoner. Det svarer til en målgruppereducering på cirka 32 pct.

Forvaltningen har set på, hvor de aktivitetsparate borgere, der har afsluttet deres kontanthjælpsforløb i årene 2017-2019, er gået hen. Status på de afsluttede kontanthjælpsforløb er, at 14 pct. er afgået til job, 4 pct. er i uddannelse, 3 pct. har fået tilkendt fleksjob, 10 pct har fået tilkendt førtidspension, 19 pct er i ressourceforløb, 14 pct. forsørger sig selv (fx pga. formue, ægtefælle mv.) og 24 pct. er returneret til kontanthjælp.¹

Til trods for de gode resultater de seneste år, er der fortsat knap 8.400 fuldtidspersoner, der er fyldt 30 år, som modtager kontanthjælp eller overgangsydelse som aktivitetsparat i København. Der er tale om borgere, der har været i kontanthjælpssystemet i flere år. 45 pct. (ca. 3.740 borgere) har været i kontanthjælpssystemet i 8 ud af de seneste 10 år. Det er derfor fortsat en omfattende opgave for Jobcenter København at hjælpe aktivitetsparate borgere videre ud af kontanthjælpssystemet.

Forsøg med lavere sagsstammer og erfaringerne fra implementeringsinitiativerne "Flere skal med" betyder, at Københavns Kommune nu har et markant bedre udgangspunkt for det fortsatte arbejde end tidligere.

Om "Flere skal med"

Parallelt med forsøget med lavere sagsstammer, som løb fra 2018-2019, kom Københavns Kommune med i det landsdækkende satspuljeinitiativ FSM1 og sidenhen FSM2.

FSM er et implementeringsinitiativ, der har til formål at implementere en bestemt indsatsmodel, som er evalueret med positiv effekt gennem det

¹ Kilde Jobindsats.dk. Opgørelsen angiver personernes arbejdsmarkedsstatus på én bestemt dag 6 måneder efter afsluttet forløb. Opgørelsen dækker over 11.647 forløb i perioden 2017-19. Et forløb afsluttes, hvis der ikke har været en udbetaling af ydelsen i sammenhængende én kalendermåned. En person tæller som afgået til job, hvis der har været en lønbetaling, som er a-indkomst skattepligtig i måneden. Uddannelse omfatter SU-godkendte uddannelser mv. De resterende borgere er enten afgået til andre ydelser fx jobafklaringsforløb, revalidering mv., er døde, udvandret, på orlov, modtager ydelser efter lov om social service (f.eks. tilskud til pasning af syge), barseldagpenge, folkepension mv.

kontrollerede forsøg JobFirst (Rambøll 2018). I initiativet er der stillet krav om lave sagsstammer for sagsbehandlere og krav om øget fokus på brugen af virksomhedsrettede indsætter for udsatte (fx virksomhedspraktikker, småjob og løntilskudsjob).

FSM-initiativet har medført en markant anderledes måde at arbejde på. Blandt andet er sagsstammerne væsentlig reduceret (også lavere end i forsøg med lavere sagsstammer), og arbejdet er organiseret væsentligt anderledes end før FSM. For eksempel tilbydes alle borgere en fast jobrådgiver med et lavt sagsantal, som har mere fleksible rammer for det beskæftigelsesfaglige arbejde.

Nedenfor skitseres nogle af de gevinster, som FSM og forsøg med lavere sagsstammer har medført ift. 1) borgerrelationen og samarbejdet, 2) virksomhedssamarbejdet og 3) internt i jobcentret. Borgernes oplevelse af ændringerne i indsatsen er primært belyst gennem en brugerundersøgelse, som Københavns Professionshøjskole har gennemført i 2019 med ca. 20 borgere, der modtog FSM1-indsatsen.²

Ad 1. Bedre borgeroplevelse

Det fremgår af evalueringen af FSM1, at de interviewede borgere har en klar oplevelse af forskel på før og efter overgangen til deres nuværende sagsbehandler. De oplever gennemgående et positivt samarbejde med deres nuværende jobrådgiver i FSM1.

De positive erfaringer handler bl.a. om, at borgerne oplever, at de nu - i modsætning til tidligere - møder den samme sagsbehandler over en længere periode. Og at deres nuværende sagsbehandler i højere grad er tilgængelig, når der er brug for det på mail, telefon eller via sms.

Før FSM1 havde borgerne ikke mulighed for at kontakte deres sagsbehandler direkte. Henvendelser fra borgerne skulle gå gennem jobcentrets centrale mail eller det centrale telefonnummer. Herfra blev der så sendt besked videre til borgerens sagsbehandler, hvis henvendelsen ikke kunne besvares direkte. Med FSM har alle jobrådgivere fået en mobiltelefon, og borgerne har nu mulighed for en mere direkte kontakt.

I forsøg med lavere sagsstammer oplever borgerne også en klar positiv forskel i takt med, at sagsbehandlere har fået færre sager. Der peges på, at sagsbehandlere er bedre forberedt, lytter mere og har kendskab til sagen. Det skaber en mere tillidsfuld relation. Samtidig oplever borgerne at blive inddraget i egen sag.

Ad 2. Bedre jobmatch i virksomhedssamarbejdet

² Udvalget blev orienteret om undersøgelsens resultater i november 2019. Sagen er tilgængelig på BIU-portalens. (sagsnummer 2019-0246672)

Af FSM1-evalueringen fremgår det, at der sammenlignet med før FSM1 i højere grad bliver taget hensyn til borgerens situation og udfordringer i de virksomhedsforløb, de er i gang med. Nogle borgere oplever, at de før FSM1 oftere "blev placeret" i praktikforløb, som de ikke selv har haft indflydelse på, og som de har svært ved at se mening med.

Ad 3. Bedre oplevelse og et mere effektivt forløb

I FSM har man i KK valgt en rollemæssig integration, hvor den personlige koordinerende sagsbehandler, mentor og virksomhedskonsulent er én og samme person. Det betyder, at borgeren kun har én primær kontaktperson i jobcentret.

Jobformidlernes erfaring er, at denne model styrker relationen til borgerne, og forenkler koordineringen af indsatsen. Desuden har modellen den styringsmæssige fordel, at den synliggør, hvor godt den enkelte medarbejder præsterer, hvilket øger medarbejdernes ejerskab til deres borgersager.

Jobformidlerne er også ansvarlige for at udarbejde den forberedende plan, hvis borgerens sag skal forelægges rehabiliteringsteamet med henblik på ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Forventningen er, at dette er med til at styrke den enkelte jobrådgivers blik for borgernes rejse ud af kon-tanthjælpssystemet.

I forsøg med lavere sagsstammer oplever sagsbehandlerne, at de lavere sagsstammer øger deres mulighed for at levere sagsarbejde af høj kvalitet, at tættere kontakt med læger og sundhedsvæsen sikrer fremdrift i sagen, og at fleksibel og løbende opfølgning samt dialog med borgerne giver tillidsfulde relationer og mere meningsfulde forløb.

Sagsbehandlerne positive oplevelse af lavere sagsstammer bekræftes ved en gennemgang af 20 borgersager. Således konkluderes i sagsgennemgangen, at der både sker bedre bestillinger af leverandørforløb og rekvirering af lægeoplysninger, der følges bedre op på oplysningerne, og der handles hurtigt på nye oplysninger. Samtidig inddrages borgerne i højere grad, og der etableres kontakt med borgere, der før havde ustabil kontakt med jobcentret.

Sammenfatning

Før FSM	FSM-indsatsen	Borgernes oplevelse af ændringer i indsatsen
Borgerrelationen og samarbejdet		
<ul style="list-style-type: none"> Høje sagsstammer (>200) Skiftende sagsbehandlere, der ikke har kendskab til sagsforløb og situation Samtaler hver 3. måned Ingen direkte kontakt fra borger til sagsbehandler 	<ul style="list-style-type: none"> Lavere sagsstammer Fast sagsbehandler Samtaler af fleksibel varighed Alle jobrådgivere har fået mobiltelefoner, så borgeren kan komme i direkte kontakt med sin sagsbehandler 	<p>Borgerne oplever:</p> <ul style="list-style-type: none"> at deres nuværende sagsbehandlere lytter til, hvad de siger og ønsker at de yder hjælp på en relevant måde at de er tilgængelige eller til at få fat på enten mail/opkald/sms, når der er brug for det at de følger op på aftaler og indsats
Virksomhedssamarbejdet		
<ul style="list-style-type: none"> Nogle borgere oplever "at blive placeret" Mindre tid til at forberede virksomhedsforløbene til borgernes situation 	<p>Borgeren inddrages i opstart og tilrettelæggelsen af virksomhedsforløbet</p> <p>Opsøgende virksomhedssamarbejde</p> <p>Fokus på småjob fra start</p>	<p>Borgerne oplever, at de i de fleste tilfælde har været inddraget og hørt grundigt omkring tilrettelæggelsen af forløbet.</p> <p>Mere end halvdelen af de adspurgte borgere tror selv på, at de med hjælp fra sagsbehandleren og jobcenteret ender med at få deltidsjob eller fleksjob.</p>
Internt i jobcentret (arbejdsformer og rammevilkår)		
<ul style="list-style-type: none"> Traditionel rollefordeling mellem fagpersoner på jobcentret. Borgeren havde både en koordinerende sagsbehandler, en virksomhedskonsulent og en mentor BUM-model (Bestiller-udfører-model) 	<p>Borgerne har i udgangspunktet én fast sagsbehandler, der følger op på aftaler og indsats</p> <p>Ændring af de traditionelle rollefordelinger mellem fagpersoner</p>	<p>Borgerne oplever, at de nu - i modsætning til tidligere - møder den samme sagsbehandler over en længere sammenhængende periode</p> <p>Borgerne oplever, at deres nuværende sagsbehandler har overblik, er effektiv og har styr på sagens forløb, og følger op i samarbejdet med borger og andre involverede aktører i indsatsen</p>